

V ENEC - Encontro Nacional de Estudos do Consumo
I Encontro Luso-Brasileiro de Estudos do Consumo
Tendências e ideologias do consumo no mundo contemporâneo
15, 16 e 17 de setembro de 2010 - Rio de Janeiro/RJ

A Alimentação na Universidade Federal do Rio de Janeiro

Passos, Maria Eliza Assis¹
Valente-Mesquita, Vera Lucia²
Paula, Nilma Morcerf³

Resumo

Inserido no modelo do comportamento alimentar contemporâneo, verifica-se o expressivo número de indivíduos que realizam suas refeições no campus do Fundão da UFRJ. A necessidade de diagnosticar a atual situação físico-funcional e organizacional dos serviços de alimentação permissionários localizados no campus é essencial tendo em vista a proposição de regulamentação destes e garantia da oferta de serviços de qualidade para uma melhor qualidade de vida na cidade universitária. O universo da pesquisa foi constituído por serviços de alimentação que atuam de forma legalizada no campus e a amostra foi constituída de nove gestores. Destes, 43% possuem 2º grau completo e por mais que exerçam cargo de grande responsabilidade apenas três dos entrevistados realizaram curso com ênfase em gestão de negócios. Não há conhecimento, de fato, por parte dos gestores sobre as normas da Vigilância Sanitária. Apesar dos gestores citarem o cliente como um dos itens mais importantes para o sucesso do serviço, não possuem informações necessárias de como atender a clientela, uma vez que apenas um gestor realiza algum tipo de pesquisa com o público. Os dados reforçam a realidade de que há falta de preparo dos gestores dos serviços de alimentação localizados no CCS-UFRJ. O diagnóstico situacional por meio de entrevistas a fim de identificar possíveis falhas e problemas pôde fornecer subsídios futuros para implantação, execução e avaliação de intervenções da área de gestão de serviços de alimentação.

Palavras-chave: Consumo; Alimentação; Gestão de serviços.¹

¹Doutoranda em Ciências Nutricionais do Instituto de Nutrição/UFRJ. mariaelizapassos@hotmail.com

²Doutora em Ciências Biológicas pelo Instituto de Bioquímica Médica/ UFRJ e Professora Adjunto/Pesquisadora do Instituto de Nutrição/UFRJ. valentem@nutricao.ufrj.br

³Doutora em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas e Professora Adjunto do Instituto de Nutrição / UFRJ. nilma@nutricao.ufrj.br

1-Introdução

1.1 - Alimentação e saúde

O estado nutricional dos indivíduos é caracterizado por grande dinamismo e decorre essencialmente do equilíbrio entre três fatores: composição da alimentação (tipo e quantidade dos alimentos ingeridos), necessidades do organismo em calorias e nutrientes e eficiência do aproveitamento biológico dos alimentos. Combinações adequadas desses três fatores, comportando razoáveis margens de variação para cada fator, propiciam ao indivíduo um estado nutricional ótimo, compatível com o pleno exercício de todas as suas funções vitais (MONTEIRO, 2004).

Uma alimentação equilibrada em princípios nutritivos assegura crescimento e desenvolvimento normais, aumenta a resistência às doenças, possibilita a prevenção de doenças crônico-degenerativas, retarda o envelhecimento além de assegurar o bem-estar mental (OLIVEIRA & ALVES, 2008).

O aumento de evidências científicas de que os prejuízos decorrentes do consumo alimentar insuficiente ou excessivo provocam alterações significativas no estado de saúde do indivíduo, ocasionou o reconhecimento da importância dos estudos da alimentação e nutrição (MONTEIRO, 1995).

1.2 - A alimentação fora do lar

O estilo de vida contemporâneo, caracterizado pela urbanização das cidades, intensificação do trabalho feminino, dificuldades impostas por longos deslocamentos, extensa jornada de trabalho, maior oferta de produtos industrializados, ampliação do número e da diversificação dos serviços de alimentação, evolução das formas de distribuição dos alimentos e forte abordagem do marketing, resulta em uma busca por praticidade e conveniência modificando assim o comportamento alimentar (NOVAES, 2004). Essa busca aliada à falta de tempo e a distância entre o local de trabalho e a residência fez com que as pessoas mudassem seus hábitos alimentares, influenciando no aumento do consumo de refeições fora de casa (PASSADOR et al, 2006).

Para Barros (2005), comer fora de casa deixou de ser uma prática reservada a ocasiões especiais e se tornou uma necessidade imposta pelos ritmos da vida atual,

pois além de solucionar problemas como a falta de tempo ou a ausência de vocação culinária, a opção de comer fora pode ter suas compensações psicológicas.

No Brasil a primeira pesquisa realizada a medir o consumo de alimentos fora do domicílio foi realizada em 1975, denominada Estudo Nacional de Despesas Familiar, ENDEF. Naquele ano a alimentação fora do domicílio representava 9,7% das despesas com alimentos. A Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF), realizada pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística em 2002-2003 revelou que, no período de 30 anos, as despesas com alimentação fora do domicílio aumentaram para 24,0% (NOVAES, 2004) e que o percentual de brasileiros que trocou a refeição feita em casa pelas opções que se encontram disponíveis no mercado passou de 7% para 25%.

Fatores, como a inserção da mulher no mercado de trabalho, a grande movimentação de pessoas devido ao fluxo de turismo, à maior oferta de serviços de alimentação, as melhorias observadas no poder aquisitivo das famílias de menor renda, com a valorização do salário mínimo e à complementação da renda, reforçam a tendência de que esse crescimento se mantenha estável e proporcional ao desenvolvimento do país, a exemplo do que ocorre em países com renda elevada, como os Estados Unidos, onde 46,2% das despesas alimentares referem-se à alimentação fora de casa (SALAY, 2005).

Segundo Cavalli & Sally (2007), 25% do orçamento do brasileiro foi gasto com refeições fora de casa. Estima-se que em 2010, esse número deva alcançar a marca de 30,1%. Prevê-se, também, que em 2012 o brasileiro fará duas refeições fora de casa diariamente e o maior crescimento dessa forma de alimentação estará concentrado no café da manhã, que deverá crescer 13% no período, e no lanche da tarde, com previsão de crescimento de 15%. Daqui a 15 anos, 40% das despesas de alimentação no país corresponderão as realizadas fora de casa (NOVAES, 2004).

Esta mudança de hábitos do consumo de dentro para fora do lar vem alterando o perfil nutricional do brasileiro trazendo, como consequência, inúmeros problemas para a saúde do indivíduo, em especial aquelas relacionadas ao excesso de peso. Recentemente, os resultados da POF de 2008-2009 (IBGE, 2010) reforçaram o

alerta sobre uma das principais preocupações com relação à saúde da população: o acelerado crescimento da obesidade em todas as faixas etárias.

A Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar (PeNSE), em 2009, avaliou o estado nutricional dos escolares que estavam freqüentando o 9º ano do ensino fundamental nas 26 capitais brasileiras e no Distrito Federal (IBGE, 2009). O principal problema nutricional verificado pela PeNSE foi o excesso de peso, que compreende o sobrepeso (peso acima do recomendado pela OMS) e a obesidade (excesso de peso crônico, segundo a OMS). As capitais com maiores freqüências de obesidade foram Porto Alegre, Rio de Janeiro e Campo Grande.

Para atender à demanda por refeições fora do lar, cresce o número de estabelecimentos que prestam este serviço. Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL, os serviços de alimentação cresceram 15,5% em 2008 em relação ao ano de 2007.

Entende-se por serviços de alimentação a atividade de preparo de alimentos que ocorre fora do domicílio, podendo, porém ser consumida em qualquer lugar. Entretanto, não existe uma definição exata do termo. O segmento de serviços de alimentação é bastante amplo e segundo a Associação Brasileira das Indústrias de Alimentação - ABIA, abrange oito sub-canais de distribuição, divididos em dois grupos: serviço público ou institucional que envolve os canais ligados ao governo (postos de saúde, presídios, merenda escolar) e serviços privados que engloba as redes de *fast-food*, bares, restaurantes comerciais, hotéis, empresas de refeições coletivas (CHIEREGATTO & CLARO, 2010; MOURA & ALLIPRANDINI, 2004).

1.3 – Sistemas de Alimentação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

A UFRJ foi criada por um decreto do presidente Epitácio Pessoa, no dia 7 de setembro de 1920, com o nome de Universidade do Rio de Janeiro. Em 1931, a universidade passou pela Reforma Francisco Campos do Ensino Superior, que a reorganizou e a instituiu como Universidade do Brasil, denominação que manteve até 1965, quando recebeu a designação de Universidade Federal do Rio de Janeiro (OLIVEIRA, 2007).

Novas realidades nos planos acadêmico, tecnológico, institucional e urbanístico estão exigindo uma atualização de conceitos e diretrizes, que possibilitem à UFRJ

avançar em direção às transformações que a realidade objetiva, renovando e fortalecendo os vínculos que ligam a Universidade à sociedade brasileira e à cidade do Rio de Janeiro.

O projeto da nova Cidade Universitária de 2020 tem por objetivo assumir características e a imagem de uma universidade que aplica os conhecimentos que produz e que pratica os compromissos sociais e ambientais que defende, além de pretender fornecer condições adequadas de trabalho e atenção à qualidade de vida de professores, técnico-administrativos e estudantes.

Inserido no modelo do comportamento alimentar contemporâneo, verifica-se o expressivo número de indivíduos que realizam suas refeições no campus da cidade universitária, também denominado Fundão, da UFRJ. A localização do campus, afastado do centro comercial e o regime de estudo em período integral, adotado por parte das unidades acadêmicas, inviabiliza o deslocamento para outras praças de alimentação. Nesse contexto, destaca-se que circulam na cidade universitária, diariamente, 22 mil alunos, 8.200 servidores técnico-administrativos, 1.700 docentes além de outras pessoas da comunidade e visitantes que representam consumidores potenciais.

A UFRJ possui o Restaurante Universitário (RU) Central e o refeitório-satélite da Faculdade de Letras, que fazem parte do Sistema de Alimentação, cuja proposta é desenvolver um modelo pioneiro de alimentação em relação ao já existente atualmente dentro das universidades do país.

O RU Central e seus satélites fornecem alimentação equilibrada, com o acompanhamento e assessoramento do Instituto de Nutrição Josué de Castro/UFRJ no controle da qualidade e no gerenciamento das atividades. Este serviço funciona sob a modalidade de gestão terceirizada e transportada. Atualmente, os serviços de alimentação gerenciados pela UFRJ no campus do Fundão atendem apenas 10% dos estudantes. Para atender os 90% restantes existem outros serviços de alimentação, considerados como periféricos, uma vez que não são gerenciados diretamente pela universidade. Nestes, incluem-se os permissionários, que por meio de contratos e/ou licitações adquirem o direito de usufruir o espaço dentro da universidade. Esses serviços se consolidaram sob a forma de cantinas, restaurantes, lanchonetes, entre outros, instalados em diferentes locais do campus.

A necessidade de diagnosticar a atual situação físico-funcional e organizacional dos serviços de alimentação permissionários localizados no campus da cidade universitária da UFRJ é essencial tendo em vista a proposição de regulamentação destes serviços, implantação de um sistema que garanta a oferta de serviços de qualidade para os consumidores de forma que obtenham maior satisfação com os serviços prestados e também, para uma melhor qualidade de vida no campus.

Partindo-se do pressuposto de que a alimentação é importante para o desempenho e desenvolvimento do indivíduo e que a universidade tem a responsabilidade de garantir a qualidade da prestação de serviços daqueles que fornecem alimentação no campus, pergunta-se: Os serviços que integram o Sistema de Alimentação da UFRJ contemplam esses preceitos? Conhecer o perfil dos gestores dos serviços de alimentação permissionários localizados no Centro de Ciências da Saúde (CCS) é aspecto importante do diagnóstico dos serviços de alimentação que integram o Sistema de Alimentação da UFRJ.

2 -Metodologia

Este trabalho possui um caráter exploratório, por assumir como principal objetivo o fornecimento de diretrizes para um melhor entendimento da problemática enfrentada. O universo da pesquisa foi constituído por serviços de alimentação que atuam de forma legalizada no campus da cidade universitária da UFRJ. A amostra não probabilística, do tipo intencional ou de conveniência, foi constituída de 9 (nove) gestores de serviços de alimentação localizados no Centro de Ciências da Saúde, na Cidade Universitária da Ilha do Fundão. Segundo Dencker (2003) o emprego da técnica de amostragem por conveniência é utilizada em pesquisas piloto para levantamento de problemas, testes de questionários, entre outros.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista individual estruturada, com 31 perguntas determinadas, sendo 17 abertas e 14 fechadas. A entrevista individual apresenta-se como uma das formas para obtenção de dados, visto que tem por finalidade entender o significado que os entrevistados atribuem às questões e situações relacionadas ao tema em estudo.

Os dados obtidos das questões objetivas foram tabulados e sujeitos a análises simples. Os dados das questões subjetivas foram categorizados considerando as similaridades entre as respostas e analisados segundo o método da interpretação.

3 - Resultados e Discussão

A amostra constituiu-se de gestores de 4 (quatro) restaurantes, 1 (uma) pizzaria, 1 (uma) loja de doces e 2 (duas) lanchonetes. O gestor de uma lanchonete se recusou a terminar a entrevista e foi excluído da pesquisa. Outro gestor era responsável ao mesmo tempo pela pizzaria e por um restaurante, totalizando 7 (sete) gestores entrevistados.

Dos 7 (sete) gestores, 5 (cinco) eram do sexo masculino e 2 (dois) do sexo feminino, sendo que no total, 4 (quatro) eram proprietários do serviço. A média de idade dos gestores foi $41,5 \pm 12,3$ anos desvios-padrão. Todos os gestores relataram possuir algum tipo de contrato assinado com a Universidade, porém o tempo estabelecido pelo mesmo não é conhecido com exatidão pelos gestores, que relataram prazos com variação mensal a até de cinco em cinco anos.

Há predominância (43%) de gestores com 2º grau completo, o que denota o amadorismo na gestão dos serviços avaliados deste setor da economia. O tempo na atual função de gestor do serviço variou de sete meses a 20 anos, sendo que nenhum destes exerceram função diferente no atual local de trabalho. Com base no gráfico 1, pode-se observar o grau de escolaridade dos entrevistados.

Apesar de exercerem cargo de grande responsabilidade apenas três dos entrevistados realizaram curso com ênfase em gestão de negócios. Dos gestores, 75% realizam alguma ação com relação ao controle financeiro. Dentre as citadas estão a responsabilidade de avaliar a compra de produtos, calcular despesas com mão-de-obra e avaliar lucro. Vale ressaltar que realizam tais ações apesar da maioria não ter tido em nenhum momento noções da área de negócios.

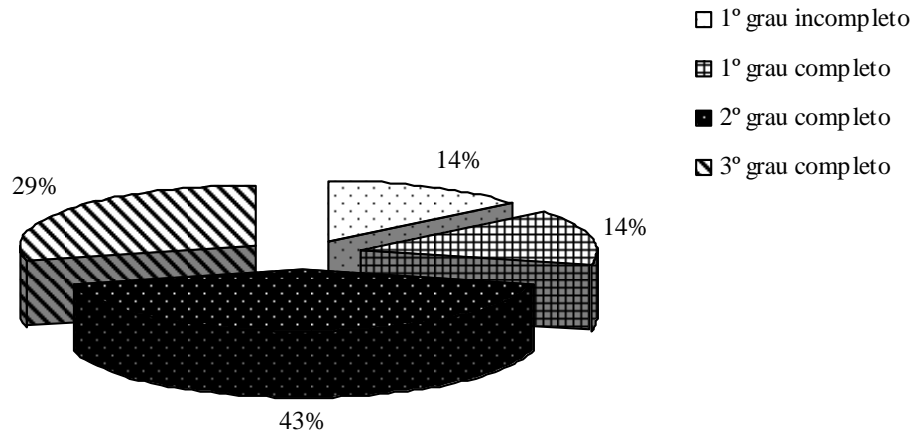


Figura 1- Escolaridade dos gestores dos serviços de alimentação do CCS-UFRJ

Fonte: O autor

Aos serem questionados sobre o conhecimento quanto às normas da Vigilância Sanitária todos relataram conhecê-la apesar de apenas três efetivamente terem conhecimentos sobre o Manual de Boas Práticas (MBP). Tal questão nos evidencia que provavelmente não há conhecimento, de fato, sobre as normas, mas sim sobre as exigências feitas pelos funcionários da vigilância sanitária durante as visitas aos locais. Dois gestores relataram possuir dificuldades em aplicar as solicitações da vigilância sanitária, fato que foi associado a falta de espaço do lugar.

Apesar de mostrarem conhecimento sobre o MBP e de reconhecerem sua importância ainda que pela minoria dos gestores, nenhum dos serviços investigados o possui. Um dos gestores afirma não tê-lo, pois sabe que este não seria aplicado no próprio serviço.

Dentre os vários aspectos relativos à crescente demanda pelos serviços de refeições fora do lar, a qualidade sanitária dos produtos oferecidos configura questão fundamental, principalmente ao considerar a amplitude do público atendido (CARDOSO, SOUZA & SANTOS, 2005). O preparo higiênico dos alimentos e a educação das pessoas envolvidas no mesmo são linhas fundamentais na prevenção de doenças transmitidas por alimentos (VIEIROS et al., 2009). Diante destes fatos, é

importante reforçar que a atuação dos profissionais responsáveis pela qualidade nas unidades de alimentação deve ser eminentemente preventiva a fim de garantir aos consumidores o acesso a alimentos seguros, que promovam a saúde dos consumidores e que não acarretem prejuízos ao bem estar destes. No Brasil, o direito da população ao acesso a alimentos seguros é amparado pelo Código de Defesa do Consumidor, que atribui esta responsabilidade, também, aos serviços de alimentação.

O controle de qualidade sobre os produtos alimentícios vendidos em serviços é de extrema importância. Variadas foram as respostas dos gestores entrevistados a respeito dos controles realizados por eles sobre os produtos vendidos. As citadas foram sobre aspectos legais (data validade, controle de temperatura dos alimentos e balcões de distribuição e câmaras frigoríficas, controle armazenagem dos alimentos) e aspectos de higiene (despejo de sobras no lixo, produção de alimentos feitos em casa, visita a revendedores dos produtos vendidos).

Segurança de alimentos é a garantia do consumidor adquirir um alimento com atributos de qualidade que sejam do seu interesse, entre os quais se destacam os atributos ligados à saúde e segurança (SPERS, 1993 apud in ALCÂNTARA et al., 2006). Com relação a expressão “segurança de alimentos”, apenas dois gestores afirmaram ter conhecimento sobre. Ainda assim foi questionado a todos o que achavam que se referia tal expressão. A maioria (5 gestores) relacionou com higienização e armazenagem de alimentos. As respostas fornecidas demonstram uma percepção inadequada e um conhecimento precário sobre o que realmente é segurança de alimentos. Ponto delicado que deve ser observado nos serviços de alimentação, no que diz respeito à higiene de processamento, armazenagem e manipulação de alimentos. Um único problema de contaminação alimentar pode ter conseqüências desastrosas para o empreendimento. As empresas desse ramo devem buscar constantemente padrões de higiene mais eficazes em cada etapa do processo de fornecimento, para diminuir a face vulnerável do negócio (OLIVA & SANTOLIA, 2007).

A crescente demanda por serviços de alimentação fora do lar torna imprescindível o conhecimento, por parte desses serviços, das necessidades e preferências do consumidor, uma vez que o ato de se alimentar envolve, além das questões sensoriais e nutricionais, relações sociais e culturais (PAULA & DENCKER, 2007).

Aliar esse conhecimento às práticas gerenciais garante a satisfação do cliente e um melhor desempenho do serviço.

É sempre oportuno avaliar o nível de satisfação do cliente, a fim de comparar intenções com realizações, de forma a criar possibilidades que aproximem a segunda da primeira, bem como para utilizar o benefício da aprendizagem em favor das partes envolvidas. As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços. Elevados escores de satisfação dos clientes são acompanhados por uma rentabilidade acima da média das empresas. A satisfação dos consumidores também é importante por ser considerado um agente-chave na mudança de atitude baseada na experiência (SOUTO & OLIVEIRA, 2006; SIEBENEICHLER et al., 2006).

Apesar de trabalharem diretamente com o público, apenas um gestor relatou realizar algum tipo de pesquisa junto aos clientes. A preferência dos clientes quanto aos produtos vendidos, segundo os gestores que não realizam nenhuma pesquisa, é feita por experiência pessoal ou pela fila que se forma no serviço de alimentação ou ainda pela saída dos produtos. Entender o comportamento de compra dos consumidores é essencial para a determinação das estratégias de organizações públicas e privadas na implementação de padrões de qualidade e métodos de produção de alimentos (ALCÂNTARA et al., 2006). Todos os gestores afirmaram que são abertos a queixas e sugestões dos consumidores, mas não possuem nenhum método para tal, como por exemplo, caixa de sugestões.

Analisando o aspecto gerencial, a satisfação é hoje uma meta perseguida pelas empresas, pois clientes satisfeitos são menos suscetíveis a mudanças de marca, tendem a estabelecer vínculo emocional com a empresa, promovem o boca a boca positivo, são mais rentáveis e tendem a ser mais leais (SALAZAR, LUCIAN & CAVALCANTI, 2006).

Segundo Salazar, Lucian & Cavalcanti (2006) cinco são os atributos importantes para a escolha de um restaurante: qualidade da comida, variedade do cardápio, preço, atmosfera e fatores de conveniência. Foi solicitado aos entrevistados que colocassem em ordem de importância nove itens descritos que considerassem imprescindíveis ao sucesso do negócio. De acordo com Santolia (2006) essa escala

mede somente a importância relativa, ou seja, a importância de cada variável. O atendimento ao cliente foi citado como o mais importante seguido de bons preços e, como menos importante, a análise financeira seguida pela propaganda. As respostas foram variadas mostrando total diferença do ponto de vista dos negócios entre os gestores, por mais que os serviços se localizem no mesmo ambiente. Apesar da citação do item mais importante estar relacionado ao cliente, talvez os gestores não tenham conhecimento necessário de como realizá-lo uma vez que apenas um gestor, como citado anteriormente, realiza algum tipo de pesquisa com o público atendido.

Compreender a importância de se criar condições para que os funcionários participem efetivamente do trabalho é uma estratégia fundamental para se alcançar o sucesso (SOUTO & OLIVEIRA, 2006). Apenas três gestores realizam algum tipo de treinamento aos funcionários, sendo que destes um realiza palestras educativas mensalmente, o segundo fornece informações diretas aos funcionários baseado no próprio conhecimento e o terceiro possui serviços de uma nutricionista para tal. Todos os entrevistados realizam avaliação do tratamento dos funcionários com os clientes, com exceção de um gestor, que não o realiza, pois considera não ser necessário uma vez que o negócio é uma empresa familiar, e assim, todos os funcionários são parentes. Embora a qualidade do atendimento seja reconhecida como um fator importante para a satisfação do consumidor, no contexto de pequenas empresas nem sempre essa importância é levada em conta (FABI & SETTE, 2006).

Uma das questões realizada foi sobre quais eram os conhecimentos necessários para ser um gestor. As respostas foram “responsabilidade e comprometimento”, “aperfeiçoamento com cursos”, “manipulação de alimentos”, “marketing”, “agilidade e flexibilidade”, “saber lidar com o cliente”, “conhecimento desde a manipulação ao controle com os clientes”. Observa-se diversificação de opiniões, evidenciando a ausência de conceitos importantes sobre gestão por parte dos entrevistados.

Foram questionadas as vantagens e desvantagens de estarem localizados dentro de um campus universitário. As vantagens citadas foram: “estar em contatos com os alunos”, “trabalhar com público amplo”, “consumidores com nível superior”, “público diferenciado”, “público jovem com bom entendimento”, “trabalhar de 2ª a 6ª feira”,

“segurança e bom público”. Com relação as desvantagens o mais citado foi a existência de férias e feriados que ocasionam diminuição das vendas.

5 - Conclusões

Os dados reforçam realidade de que há falta de preparo dos gestores dos serviços de alimentação localizados no CCS-UFRJ, fato preocupante uma vez que o ato de preparar o alimento em casa não é o mesmo que servi-lo para a população, com os mesmos padrões de qualidade, higiene e satisfação. O diagnóstico situacional por meio de entrevistas a fim de identificar possíveis falhas e problemas pôde fornecer subsídios futuros para implantação, execução e avaliação de intervenções da área de gestão de serviços de alimentação.

Referências bibliográficas

ALCANTARA, N. B., SÁ, C. D., MOURAD, C. B., CUNHA, C; F., BIBANCOS, M. A. Opinião dos consumidores sobre os selos de qualidade de alimentos das redes de varejo. 30º Encontro da ANPAD. Salvador. Brasil. Set/2006

BARROS, R. Como comer bem fora de casa. Disponível em: <<http://www.planetanews.com/news>>. Acesso em: 19 jun. 2005.

CARDOSO, R. Z. V.; SOUZA, E. V. A.; SANTOS, P. Q. Unidades de alimentação e nutrição nos campi da universidade Federal da Bahia: um estudo sob a perspectiva do alimento seguro. Revista de Nutrição, Campinas, v.18, n.5, p.669-680, set./out., 2005.

CAVALLI, S. B.; SALAY, E. Gestão de pessoas em unidades produtoras de refeições comerciais e a segurança alimentar. Revista de Nutrição, Campinas, v.20, n.6, p.657-667, nov./dez., 2007.

CHIEREGATTO, C. M. P., CLARO, J. A. C. S. Logística reversa em restaurantes comerciais na cidade de Santos. Revista da Micro e Pequena Empresa, Campo Limpo Paulista, v.3, n.3, p.96-110, 2010.

DENCKER, Ada de Freitas M. Métodos e técnicas de pesquisa em turismo. São Paulo: Futura, 2003.

FABI, M. J. S., SETTE, R. S. Atendimento no Varejo: Experiências Positivas e Negativas sob a Ótica das Consumidoras. 30º Encontro da ANPAD. Salvador. Brasil. Set/2006.

IBGE-Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa de Orçamentos Familiares 2008-2009. Antropometria e Estado Nutricional de Crianças, Adolescentes e Adultos no Brasil. Rio de Janeiro, 2010.

____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar. Rio de Janeiro, 2009.

MONTEIRO, C. A. Velhos e Novos Males de Saúde no Brasil – A Evolução do país e de suas doenças. São Paulo, Editora Hucitec /NUPENS/USP, 2ª ed., 1995.

MONTEIRO, C. A. In Saúde no Brasil - Segurança Alimentar e Nutrição no Brasil. Contribuições para a Agenda de Prioridades de Pesquisa/Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

MONTENEGRO, S. S. Os grupos estratégicos no setor de restaurantes self-service de Brasília/DF. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2003.

MOURA, T. L., ALLIPRANDINI, D. H. Determinantes da Qualidade em Serviços de Alimentação: O Caso das Empresas de Refeições Coletivas. XXIV Encontro Nac. de Eng. de Produção - Florianópolis, SC, Brasil, 03 a 05 de Nov/2004.

NOVAES, A. L. Alimentação fora do domicílio: levantamento bibliográfico e mudanças no comportamento do consumidor. IV JCEA, Campo Grande, Out/2004.

OLIVA, E. C., SANTOLIA, F. Valorização das competências dos gestores de negócios em serviços de alimentação. Revista Hospitalidade, v.2, n.11, 2007.

OLIVEIRA, A. J. B. A Universidade e os múltiplos olhares de si mesma. Ed. UFRJ SIBI. Rio de Janeiro, 2007.

OLIVEIRA, C. S.; ALVES, F. S. Educação nutricional em unidade de alimentação e nutrição, direcionada para consumo de pratos protéicos: um estudo de caso. Alimentos e Nutrição Araraquara, v.19, n.4, 2008.

PASSADOR, J. L. et al. A percepção do consumidor de alimentos “fora de casa”: um estudo multicaso na cidade de Campo Grande/MS XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, Nov/2006.

SALAY, E. Consumo alimentar fora do domicílio: implicações para pesquisas em segurança alimentar e nutricional. Disponível em:<<http://www.comciencia.br/reportagens/2005/09/14.shtml>> Publicado em:10/09/2005. Acesso em: 04 jul 2010.

SALAZAR, V. S., LUCIAN, R., CAVALCANTI, G. G. O Papel do Pessoal de Linha de Frente na Satisfação do Cliente: Um estudo de múltiplos casos em restaurantes gastronômicos. 30º Encontro da ANPAD. Salvador. Brasil. Set/2006.

SANTOLIA, F. Identificação das competências de gestores de negócios em serviços de alimentação instalados nos arredores da estação conceição do metrô de São Paulo. São Caetano do Sul, IMES / Programa de Mestrado em Administração, 2006.

SIEBENEICHLER, T., WIENNINGKAMP, D., RUCHEL, A. P., TROMBINI, E. S., ZAMBERLAN, L. A Satisfação de Clientes de Restaurantes: Uma Avaliação da Satisfação e da Importância dos Atributos. 30º Encontro da ANPAD. Salvador. Brasil. Set/2006.

SOUTO, C. M. R., OLIVEIRA, L. M. B. Ter Funcionários Satisfeitos é Ter Clientes Satisfeitos: Realidade ou Indícios? Um Estudo em Agências de Viagens. 30º Encontro da ANPAD. Salvador. Brasil. Set/2006.

VEIROS, M. B. et al. Food safety practices in a Portuguese canteen. Food Control, v.20, p.936–941, 2009.